

innovaphone Case Study

Hengstenberg opte pour une nouvelle solution innovaphone avec un concept de sécurité redondant sur mesure



Hengstenberg

Depuis plus de 140 ans, le nom Hengstenberg est synonyme de spécialités culinaires et de marques fortes comme les cornichons KNAX, la choucroute Mildessa ou le vinaigre Altmeister. L'entreprise familiale basée à Esslingen emploie plus de 500 personnes et possède plusieurs implantations : le siège de l'entreprise à Esslingen, des sites de production à Bad Friedrichshall et Fritzlar, ainsi qu'une filiale à Wels en Autriche.

La nouvelle solution de téléphonie IP et de communications unifiées d'innovaphone garantit un concept multi-sites hautement disponible, ainsi qu'un système de communication efficace à la pointe de la technologie.



Nos impératifs économiques et technologiques ont été pleinement satisfaits. Les communications unifiées se sont installées chez Hengstenberg !



Gerd Pfeiffer

Responsable Informatique chez Hengstenberg

Les communications unifiées se sont installées chez Hengstenberg

La situation de départ : une infrastructure de télécommunications désuète et hétérogène

Chez Hengstenberg, comme beaucoup d'entreprises avec une longue tradition et une croissance dynamique, l'infrastructure d'entreprise était extrêmement hétérogène : les sites de Bad Friedrichshall et de Fritzlar, étaient équipés de systèmes de télécommunication conventionnels qui avaient déjà été abandonnés par le constructeur. Les pièces de rechange étaient pratiquement introuvables et la situation de maintenance assez critique. Le système de communication IP - d'un constructeur renommé - installé au siège de l'entreprise à Esslingen entraînait des coûts de maintenance et d'exploitation élevés, pour des fonctionnalités somme toute limitées. En outre, l'administration du système ne pouvait pas être prise en charge par le service informatique interne - comme à Bad Friedrichshall et à Fritzlar. Au contraire, l'administration avait dû être externalisée vers une société partenaire, ce qui entraînait des coûts supplémentaires. Surtout, il manquait des applications modernes comme l'intégration de terminaux mobiles, des fonctionnalités « Anywhere Workplace » et des applications de communications unifiées, telles que le partage d'applications ou les conférences.

Le cahier des charges défini par les responsables informatiques contenait les éléments suivants :

- Réduction des coûts de maintenance et d'exploitation
- Réduction des coûts d'administration et de support
- Intégration de la téléphonie DECT complète dans les sites de production
- Installation « prête à l'emploi » sans infrastructure complexe
- Administration centrale, mais indépendance des sites en cas de défaillance
- Haute disponibilité des composants centraux

Prise de décision rapide grâce à un conseil compétent et à une solution à la pointe de la technologie

Après examen des systèmes IP de plusieurs constructeurs renommés, le choix s'était rapidement porté sur le système innovaphone PBX, proposé par la société « binder Systemhaus GmbH » à Balingen. « La société binder a assuré un suivi parfait pendant la phase de sélection et d'installation. La solution proposée - le système innovaphone - est à la pointe de la technologie et couvre également des exigences complexes, telles que l'intégration sans problème des anciens appareils mobiles et DECT » explique Gerd Pfeiffer, Responsable Infor-



Gerd Pfeiffer
Responsable Informatique chez Hengstenberg

Le client – Hengstenberg

- Fondée en 1876, l'entreprise familiale emploie aujourd'hui plus de 500 personnes
- Siège social à Esslingen, plusieurs sites de production en Allemagne et en Autriche



Site de production Hengstenberg

Le challenge

- Réduction des frais de maintenance et d'exploitation
- Réduction des frais de gestion et de support
- Intégration de la téléphonie DECT
- Administration centrale
- Haute disponibilité de tous les composants

matique chez Hengstenberg. Les solutions d'autres fabricants s'étaient avérées beaucoup plus complexes et coûteuses en termes d'installation. De surcroît, le système innovaphone PBX offre la possibilité d'une migration en douceur, permettant une intégration facile dans l'infrastructure existante.

Challenge technique principal : l'intégration d'appareils DECT et de postes de travail à domicile

Un nouveau réseau de câblage IP était requis sur tous les sites Hengstenberg en raison du passage du RNIS vers le protocole IP. D'une part, les terminaux DECT existants devaient pouvoir être intégrés. D'autre part, les conditions techniques préalables devaient être réalisées pour un remplacement DECT à long terme. Comme de nombreux collaborateurs de Hengstenberg disposent d'un poste de travail à domicile, leur intégration devait être aussi simple et fonctionnelle que possible.

Le nouveau système innovaphone et son concept de sécurité redondant sur mesure

Deux passerelles VoIP innovaphone de type IP3011 ont été installées en tant que PBX maître dans un scénario redondant, au siège administratif de l'entreprise familiale à Esslingen. En cas de défaillance de l'une des deux passerelles, l'autre prend en charge toutes les fonctions immédiatement et sans pertes, de sorte qu'il n'y a aucune défaillance de l'infrastructure de communication. Pour garantir une sécurité maximale, les mécanismes de sécurité innovaphone Reverse Proxy et innovaphone SBC (Session Border Controller) ont été installés. Ce dernier prend en charge tous les mécanismes de sécurité pertinents et protège de manière fiable le système innovaphone PBX contre les attaques provenant du réseau internet. Le Reverse Proxy innovaphone sert d'instance de sécurité centrale pour toutes les connexions entrantes en provenance du réseau internet, en particulier dans les scénarios Anywhere Workplace tels que ceux de la société Hengstenberg. Les postes de travail à domicile et les appareils mobiles peuvent ainsi être intégrés de manière homogène et sûre dans l'infrastructure de communication. Deux adaptateurs analogiques innovaphone IP29 sont utilisés pour intégrer des appareils analogiques, tels que des télécopieurs ou des interphones portiers. Les employés du fabricant de produits alimentaires utilisent des téléphones IP112 et des téléphones design innovaphone IP222.

Les sites de Bad Friedrichshall et de Fritzlar sont équipés de passerelles VoIP IP811 innovaphone, qui sont reliées au siège de l'entreprise à Esslingen dans un scénario maître-esclave. Ici aussi, une fiabilité maximale est assurée par la prise en charge des fonctions des PBX esclaves par le PBX maître, et ce, sans perte en cas de panne dans les autres filiales. L'intégration des appareils DECT est également réalisée de manière redondante. Ici, Bad Friedrichshall et Fritzlar servent de systèmes Backup. Chaque filiale dispose d'une passerelle DECT innovaphone IP1202 pour ajouter des utilisateurs compatibles DECT au système innovaphone PBX. Chez Hengstenberg, les téléphones DECT IP64 sont principalement



La solution

- Installation de deux passerelles VoIP innovaphone IP3011 en tant que PBX maître dans un scénario redondant
- innovaphone Reverse Proxy et innovaphone SBC pour une sécurité maximale
- Deux adaptateurs analogiques innovaphone IP29 pour l'intégration des fax, interphones analogiques
- Téléphones innovaphone Design IP222 et IP112
- Deux passerelles VoIP innovaphone IP811 dans les sites de production
- Téléphones DECT IP64
- Logiciel UC innovaphone myPBX



Téléphone innovaphone IP222

utilisés dans les environnements de production. Dans un premier temps, l'intégration de postes DECT existants a posé des problèmes d'audibilité dans l'environnement bruyant de l'usine. Cependant, selon Gerd Pfeiffer, « ces problèmes ont été analysés et corrigés rapidement en collaboration avec innovaphone ». En outre, l'entreprise dispose d'un centre de données central chez un partenaire d'externalisation à Eislingen, où fonctionnent la plateforme d'application Linux ainsi que le Reporting, le serveur de fax, le stockage central, le serveur de mise à jour et la consultation de la base de données LDAP centrale.

Un formidable progrès grâce à la solution de communications unifiées innovaphone

Parmi les 500 licences d'utilisation installées par Hengstenberg, on compte 250 licences UC. La solution UC innovaphone est utilisée aussi bien au siège de l'entreprise que dans les bureaux. « Tous les utilisateurs des communications unifiées font un usage intensif des applications myPBX, innovaphone Conferencing, des fonctionnalités de présence et du partage d'applications. Le tchat est utilisé en fonction des besoins – avec plaisir et fréquemment dans les bureaux, les employés qui travaillent par roulement, eux, préfèrent les e-mails. », explique Gerd Pfeiffer.

En termes de convivialité et d'efficacité, « la solution de téléphonie innovaphone est un formidable progrès », souligne Gerd Pfeiffer. En particulier, l'intégration d'applications, l'utilisation d'applications softphone et UC et l'intégration judicieuse d'appareils mobiles simplifient considérablement les processus de travail quotidiens. « Les employés apprécient les solutions logicielles lorsqu'ils sont dans une autre filiale et peuvent téléphoner via le WiFi et leur téléphone portable lorsqu'ils sont en déplacement. De nombreuses fonctions auparavant très complexes peuvent désormais être exécutées de la manière la plus simple : l'organisation d'une visioconférence par exemple. » ajoute le Responsable Informatique.

Conclusion et perspectives

Le service informatique interne est enthousiasmé par la solution innovaphone. D'une part, l'installation s'est déroulée en un temps record : il n'a fallu qu'un ou deux jours pour chacun des trois sites, notamment grâce à l'excellente préparation de la société partenaire « binder Systemhaus ». Le critère « Prêt à l'emploi » stipulé au préalable dans le cahier des charges, a ainsi été totalement rempli. L'administration de la nouvelle solution ne « requiert qu'un minimum d'efforts. Tous les sites peuvent être gérés de manière centralisée ou à distance », complète Gerd Pfeiffer. Des économies importantes ont été réalisées au niveau des coûts de maintenance. L'essentiel des processus peut être effectué par le département informatique de l'entreprise ; les partenaires d'externalisation nécessaires pour l'ancien système au siège de l'entreprise à Esslingen, sont devenus superflus. D'autres extensions de la solution innovaphone sont déjà prévues. Gerd Pfeiffer conclut : « Nos impératifs économiques et technologiques ont été pleinement satisfaits. Les communications unifiées se sont installées chez Hengstenberg. »



Récolte de cornichons



Passerelle VoIP innovaphone IP3011

Les avantages pour le client

- Simplification des processus de travail quotidiens
- Concept de sécurité redondant sur mesure
- Dynamisme maximal et simplicité d'utilisation
- Installation facile d'appareils ou d'utilisateurs supplémentaires

En bref



Le client :

Hengstenberg

- Fondée en 1876, l'entreprise familiale emploie aujourd'hui plus de 500 personnes
- Siège social à Esslingen, plusieurs sites de production en Allemagne et en Autriche

Le challenge :

- Réduction des frais de maintenance et d'exploitation
- Réduction des frais de gestion et de support
- Intégration de la téléphonie DECT
- Administration centrale
- Haute disponibilité de tous les composants

La solution :

- Installation de deux passerelles VoIP innovaphone IP3011 en tant que PBX maître dans un scénario redondant
- innovaphone Reverse Proxy et innovaphone SBC pour une sécurité maximale
- Deux adaptateurs analogiques innovaphone IP29 pour l'intégration des fax, interphones analogiques
- Téléphones innovaphone Design IP222, IP112 et Téléphones DECT IP64
- Deux passerelles VoIP innovaphone IP811 dans les sites de production
- Logiciel UC innovaphone myPBX

Les avantages pour le client :

- Simplification des processus de travail quotidiens
- Concept de sécurité redondant sur mesure
- Dynamisme maximal et simplicité d'utilisation
- Installation facile d'appareils ou d'utilisateurs supplémentaires

innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-9
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2018 innovaphone® AG. (E 11/2018)

Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

Vous trouverez tous nos case studies sous :
www.innovaphone.com

innovaphone 
PURE IP COMMUNICATIONS